

尾道市新本庁舎広告付き窓口番号案内システム設置業務仕様書

1 事業の目的

本事業は、現在、建設工事を行っている尾道市新本庁舎（平成31年秋開庁予定）に、来庁者の混雑緩和及び待ち時間の快適化による市民サービスの向上を目指し、広告付き窓口番号案内システム（以下「システム」という。）を導入することを目的とする。

2 事業期間

契約締結の日を始期とし、システムを設置した日の翌日から5年経過した日を終期とする。設置する日は、尾道市新本庁舎建設工事の進捗状況により協議の上決定する。

3 設置する機器の仕様

(1) 設置場所及びシステムの構成

尾道市新本庁舎内（尾道市久保一丁目15番1号）において、下表の内容のとおりシステム機器等を設置すること。設置する機器の台数については、下表内の台数以上を提案すること。

設置機器等	設置場所	1階 市民課 窓口	1階 福祉 窓口	1階 待合 スペース	2階 待合 スペース
市民課窓口用受付番号案内表示システム		○		○	○
福祉窓口用受付番号案内表示システム			○	○	○
番号発券機		1台	1台		
受付番号案内表示モニター		1台	1台		
受付番号呼出機、呼出用表示機		5～10 台	5～10 台		
交付番号呼出機		1台	1台		
交付番号案内表示モニター		1台	1台	1台	1台
広報広告放映機器				2台	1台

※詳細な設置場所については、別添②「新本庁舎レイアウト図」を参考のこと。

(2) 機能

ア 番号発券機

(ア) 来庁者の手続内容に応じて番号札を発券できること。

(イ) 1つの画面で下表の業務数以上選択可能なものとする。なお、想定

業務は、今後変更となることがある。

設置場所	業務数	想定業務	
市民課窓口用	8業務	証明等の発行	住民記録、戸籍、税に係る各種証明書等
		届出受付	住民記録、戸籍等に係る各種届出 マイナンバー パスポート
福祉窓口用	8業務	保険年金課 所管4業務	後期高齢者医療保険 国民健康保険 国民年金 保険料
		子育て支援課 所管4業務	児童手当・子ども医療・ひとり親医療 保育所・認定こども園 放課後児童クラブ 相談・その他

- (ウ) 設置後でも、必要に応じ、容易に表示内容を変更できること。
- (エ) 画面上、少なくとも日本語のほか、英語、中国語、韓国語の表示切替が可能であること。音声の多言語対応は必須としない。
- (オ) 発券する業務を選択した際に、申請書を記載しているかどうかのボタンを利用者に押させる等により、申請書の記載を促すような仕組みを有すること。

イ 受付番号案内表示モニター

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講ずること。
- (ウ) モニターの表示は、縦置き、横置きのいずれも対応が可能であること。

ウ 受付番号呼出機、呼出用表示機

- (ア) 来庁者が所持する番号札に記載された番号をイの表示モニターに表示するとともに、音声等により窓口に呼出しすることができること。
- (イ) 各窓口より、呼出しすることができるよう必要数を設置すること。
- (ウ) 呼び出された番号がどの窓口かを、呼出用表示機により表示すること。
- (エ) 受付番号呼出機又は呼出用表示機のいずれかに、待ち時間の状況が職員にわかるよう表示すること。

エ 交付番号呼出機、交付番号案内表示モニター

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズは、協議の上決定するものとする。
- (イ) モニターの画面表示は、表示する番号の数に応じて8窓以上に自動切替

ができること。また、最大表示数を超えた場合は、最大表示画面とそれを超えた番号の表示画面を交互に表示する機能を有すること。

- (ウ) モニターの表示は、縦置き、横置きのいずれも対応が可能であること。
- (エ) 番号表示と音声及びチャイムによる呼出しを自動的に行うことができること。
- (オ) バーコードリーダーによる読み取り及びテンキー等による入力により、番号をモニターに表示又は取消しができること。
- (カ) モニターの設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。

オ 広報広告放映機器

- (ア) 機器は薄型で場所を取らないもので、モニターの表示部分は50インチ程度とし、画面表示サイズ、設置箇所及び数量は、協議の上決定するものとする。
- (イ) 機器の設置に当たっては、落下・転倒防止等の安全対策を十分に講じること。
- (ウ) 放映時間は、窓口業務時間（平日の午前8時30分から午後5時15分まで）とする。ただし、開庁時間の変更等に伴い、放映時間を変更できるものとする。
- (エ) 業務に支障のない音量設定とする。ただし、必要に応じて市が音量調整を行うことができるものとする。
- (オ) 全放映枠のうち、25%から35%程度の行政情報枠を確保すること。
- (カ) 市から提供した素材をもとに行政情報を編集し、広告と組み合わせる放映すること。ただし、放映する映像は、あらかじめ市の審査を受けるものとする。
- (キ) タイマーによる電源の自動投入、自動遮断及び映像の自動再生が可能であるものとする。

カ その他

- (ア) 各機器は、無線通信の干渉による誤作動を防ぐため、有線又は誤作動防止のための機能を有すること。
- (イ) システムの中央部の電源を投入することにより各システム機器の電源が自動投入されるよう、電源系統を可能な限り集約すること。
- (ウ) 表示モニターに任意の文章を随時テロップ配信する仕組みを有すること。その仕組みは、市が容易に配信できるものであること。
- (エ) 待ち時間及び処理時間等の集計データを日報及び月報単位で出力ができること。
- (オ) 広報広告とは別に、常時又は随時、行政の魅力や情報の発信ができる機能を提案すること。
- (エ) 各機器の設置において、尾道市新本庁舎建設工事施工者との調整が必要

となる場合、又は建設工事施工者側から協議を求められた場合は、市とともに建設工事施工者と協議を行うこと。

4 広報広告放映機器設置に係る広告放映料等

広報広告放映機器によって広告映像等を放映する対価は有料とし、受託者は、広告放映料を市に支払うものとする。

5 広告の審査、放映条件等

(1) 広報広告放映機器に掲載することができる広告は、次のいずれにも該当しないものとする。

ア 本事業の公共性又はその品位を損なうおそれのあるもの

イ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条に掲げる営業に該当するもの

ウ 政治活動、宗教活動、意見広告又は個人の宣伝に係るもの

エ 公序良俗に反するもの

オ その他掲載広告として適当でないと認められるもの

(2) 広報広告放映機器に広告を掲載する広告主及びその広告の内容について、事前に市へ報告すること。

(3) 掲載する広告の募集に当たり、受託者自らが広告の募集者であることを明確にするとともに、市が広告の募集者であるかのような誤解を与えないよう十分配慮すること。

6 緊急時の対応

(1) 故障その他の理由によりシステムが使用できなくなったときは、速やかに正常な稼働状況に復元できるよう、修繕又は代替機の設置等の対応を実施すること。

(2) 正常な稼働状況に復元するための費用は、受託者が負担するものとする。

(3) 受託者は、緊急時の対応体制を構築し、体制の変動があったときには、速やかに体制図及び緊急連絡先等の必要な情報を市に提出すること。

7 研修等の実施

(1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、別途指定する日までに職員に対し、操作研修を実施すること。

(2) 当初導入以後、事業期間中に実施する研修体制を提案すること。

(3) 機器の使用方法等に関し、利用する職員等からの要請に応じ、適宜、電話や電子メール等により助言を行うこと。

(4) 研修等の実施に当たって必要となる費用は、受託者が負担するものとする。

8 その他

(1) 本事業に係る費用負担

システムの設置、修理、撤去等に係る費用及び導入後のシステム運用に係る一切の消耗品は、受託者が負担するものとする。機器等の移設、増設に係る費用は、市と受託者が協議の上決定するものとする。

(2) 設置場所等

機器の設置場所は、庁舎内の施設や機器に支障のないように考慮すること。また、システム設置期間内であっても、庁舎のレイアウト変更及び組織機構見直し等により、設置場所の変更及び増設を行うことがある。

(3) 管理責任者の配置

システム運用に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり、業務管理を行うこと。

(4) 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

(5) 損害賠償

受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。

(6) 設置の中止

市は受託者が本仕様書の規定に違反していると認めたときは、機器等の設置を中止するものとする。

(7) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて市と受託者が協議して定める。また、協議後は記録簿を作成し、相互に確認すること。